

Leistungsbeschreibung

**Vergabeverfahren
Service TK-Anlage, Softwarepflege
sowie Rainbow-Lizenzen**



**Vergabestelle
Zentrum für Brennstoffzellen-Technik ZBT GmbH**

1 Gegenstand der Ausschreibung

Gegenstand dieser Ausschreibung ist der Abschluss eines Vertrages über:

- Serviceleistungen für die vorhandene Telekommunikationsanlage des Auftraggebers
- Softwarepflege für das Bestandssystem
- Lizenzierung und administrativen Support für Rainbow-Lizenzen

Ziel ist die Sicherstellung eines stabilen und wirtschaftlichen Betriebs der bestehenden TK-Umgebung über die Vertragslaufzeit.

Eine hochverfügbare 24/7-Serviceerbringung ist nicht Gegenstand dieser Ausschreibung.

2 Ausgangssituation

Der Auftraggeber betreibt eine Telekommunikationsanlage des Herstellers Alcatel (Typ 4400) mit:

- ISDN- und SIP-Anbindung
- DECT-System
- digitalen, analogen und IP-basierten Endgeräten

Die Systemadministration sowie der First-Level-Support erfolgen durch den Auftraggeber.

3 Vertragsziel

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die vertragsgegenständliche TK-Anlage während der Vertragslaufzeit in einem betriebsfähigen Zustand gehalten wird.

Definition betriebsfähiger Zustand:

Ein betriebsfähiger Zustand liegt vor, wenn die ein- und ausgehende Sprachkommunikation in mit ISDN vergleichbarer Qualität möglich und die Rainbow-Funktionalität gegeben ist.

4 Leistungsumfang Service TK-Anlage

Der Auftragnehmer ist für die Durchführung der Störungsbearbeitung verantwortlich und stellt die Koordination sowie Umsetzung aller zur Entstörung erforderlichen Maßnahmen sicher.

4.1 Grundleistungen

Der Auftragnehmer erbringt:

- 1) Annahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen
- 2) Durchführung der Fehleranalyse
- 3) Remote-Entstörung als Regelfall
- 4) Durchführung von Vor-Ort-Einsätzen, sofern eine Remote-Entstörung nicht möglich ist
- 5) Wiederherstellung des betriebsfähigen Zustands
- 6) Austausch defekter Systemkomponenten, soweit erforderlich
- 7) Abstimmung mit Hersteller oder Dritten bei komplexen Störungen

4.2 Unterstützungsleistungen

- Unterstützung bei Standard-Administrationsaufgaben in begrenztem Umfang
- Unterstützung bei kleineren Konfigurationsanpassungen

4.3 Abgrenzung

Nicht Bestandteil der Leistungen sind:

- umfassender Endanwender-Support
- grundlegende Systemmigrationen oder Modernisierungen
- Wartung oder Austausch von Endgeräten
- Ersatzteile werden im Bedarfsfall gesondert berechnet.

5 Leistungsumfang Softwarepflege

Der Auftragnehmer übernimmt die Pflege der Systemsoftware einschließlich der Bereitstellung ggf. notwendiger Lizenzen des Herstellers der Anlage.

Hierzu gehören insbesondere:

- Einspielen geeigneter Updates und aktueller Patches nach Abstimmung
- Sicherstellung eines lauffähigen Softwarestandes
- Prüfung von Herstellerempfehlungen auf betriebliche Relevanz

6 Leistungsumfang Rainbow-Lizenzen

Die ZBT GmbH nutzt gemeinsam mit der TK-Anlage das Messenger-System Rainbow des Herstellers Alcatel für Telefonie und Nachrichtenaustausch. Dabei kommen derzeit im Wesentlichen die Enterprise-Lizenzen zum Einsatz. Zukünftig ist geplant, Business-Lizenzen zu nutzen. Ein verbindlicher Zeitplan für die Umstellung der Lizenzen liegt bislang noch nicht vor.

Aktuell sind 135 Enterprise Lizenzen verfügbar.

Die Anzahl der angefragten Lizenzen entspricht dem Stand 05/2026 der verwendeten Lizenzen der ZBT GmbH.

Die Anzahl der nutzbaren Lizenzen muss jederzeit erweiterbar oder reduzierbar sein.

Namentlich zugeordnete Lizenzen müssen Personen jederzeit entzogen und neuen Mitarbeitern zugeordnet werden können.

Sollte das Angebot einer Preisstaffelung unterliegen, ist diese transparent mit allen Schwellwerten darzustellen.

Geschieht dies nicht, wird davon ausgegangen, dass der angebotene Preis ab der ersten Lizenz gilt.

Die ZBT GmbH wird zum Zeitpunkt der Beauftragung die Anzahl der Lizenzen an die zu dem Zeitpunkt aktuellen Bedarf anpassen.

Der Auftragnehmer übernimmt die Bereitstellung und Unterstützung im Zusammenhang mit Rainbow-Lizenzen.

6.1 Leistungen

Der Auftragnehmer erbringt mindestens folgende Leistungen:

- Bereitstellung und Verwaltung von Rainbow-Lizenzen
- Unterstützung bei:
 - Fehleranalyse bei Störungen im Zusammenhang mit Rainbow
 - Einleitung und Koordination von Maßnahmen zur Störungsbehebung, einschließlich Kommunikation mit dem Hersteller, sofern erforderlich

6.2 Preisangaben

Anzugeben sind:

- Business-Lizenzen (monatlich / jährlich zubuchbar und kündbar)
- Enterprise-Lizenzen (monatlich / jährlich zubuchbar und kündbar)

Für die korrekte Berechnung des Angebotspreises, beachten Sie bitte die Eingabehinweise in der Anlage „Preisblatt“

Mit dem Lizenzpreis sind die oben genannten administrativen Supportleistungen abgegolten.

6.3 Abgrenzung

Nicht geschuldet ist ein umfassender individueller Endanwender-Support.

7 Weitere Leistungen

7.1 Zusätzliche Leistungen nach Stundensatz

Arbeiten, die nicht durch die Leistung der Ausschreibung abgedeckt sind, werden zu dem in der Ausschreibung angebotenen Stundensatz abgerechnet. Das Abrechnungsintervall beträgt 15 Minuten.

Für die Preiskalkulation werden ebenfalls mögliche Reisekosten pro Einsatztag vor Ort abgefragt. Darüberhinausgehende Kosten werden seitens des Auftraggebers unabhängig von der Einsatzdauer nicht erstattet.

Nach Abruf durch den Auftraggeber sind Leistungen spätestens innerhalb von 6 Werktagen zu erbringen.

7.2 Sonstige Kosten

Sonstige Kosten, die nicht durch die abgefragten Positionen abgedeckt sind. Sofern Sie hier den Preis nicht mit 0,00 EUR bewerten, ist dies zwingend im Angebot zu begründen.

8 Service-Level

8.1 Servicezeiten

Mindestanforderung: Montag bis Freitag, 09:00 – 15:00 Uhr

(ausgenommen gesetzliche Feiertage am Standort des Auftraggebers)

Support muss in deutscher Sprache erfolgen.

8.2 Reaktionszeit

Als Mindestanforderung gilt: Die Bearbeitung einer Störung beginnt

- Vor Ort spätestens am nächsten Arbeitstag (Servicezeiten)
- Remote innerhalb von 8 Stunden

nach Eingang der Störungsmeldung, sofern diese in der Servicezeit erfolgt, ansonsten gilt die Störmeldung als am Folgetag eingegangen.

8.3 Wiederherstellungszeiten

- Bei wesentlichen Störungen (z. B. Ausfall zentraler Funktionen) erfolgt die Wiederherstellung eines betriebsfähigen Zustands gemäß Kapitel 3 innerhalb von drei Arbeitstagen, sofern keine Abhängigkeiten von Dritten oder Ersatzteilverfügbarkeiten entgegenstehen
- Bei Teilstörungen erfolgt die Wiederherstellung innerhalb von fünf Arbeitstagen, sofern keine Abhängigkeiten von Dritten oder Ersatzteilverfügbarkeiten entgegenstehen

8.4 Störungskategorien

Es wird unterschieden zwischen:

- wesentlichen Störungen (Beeinträchtigung zentraler Funktionen oder des Gesamtsystems)
- Teilstörungen (Einschränkung einzelner Funktionen oder Komponenten)

Die Zuordnung erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

8.5 Serviceniveau

Ein kurzfristiger Ausfall einzelner Funktionen oder Komponenten von bis zu einem Arbeitstag ist im Rahmen des vereinbarten Serviceniveaus zulässig, sofern keine wesentliche Gesamtstörung vorliegt.

8.6 Informationspflicht

Bei Störungen mit einer Dauer von mehr als drei Arbeitstagen informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber aktiv über den Bearbeitungsstand.

9 Dokumentation und Nachverfolgung

Der Auftragnehmer dokumentiert jede Störungsbearbeitung und stellt diese dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung.

Der Auftragnehmer setzt ein Ticketsystem zur Nachverfolgung von Störungen ein. Dieses bildet mindestens Status, Bearbeitungszeiten und durchgeführte Maßnahmen ab.

10 Anforderungen an den Auftragnehmer

Der Auftragnehmer verfügt über nachweisbare Erfahrung im Betrieb und in der Wartung von Telekommunikationssystemen des Herstellers Alcatel. Ein entsprechendes Partner-Zertifikat von Alcatel-Lucent ist dem Angebot beizufügen.

11 Mitwirkung des Auftraggebers

Der Auftraggeber:

- übernimmt den First-Level-Support
- benennt Ansprechpartner
- stellt erforderliche Zugänge für Fernwartung bereit

Verzögerungen aufgrund fehlender Mitwirkung des Auftraggebers verlängern die vereinbarten Bearbeitungszeiten entsprechend.

12 Vergütung

Die Bieter haben ihre Preise transparent darzustellen:

- Servicepauschale für die TK-Anlage
- Softwarepflege für die TK-Anlage
- Lizenzkosten zur Erbringung der Softwarepflege
- Preise für die Lizenzierung und Support der Rainbow Business- und Enterprise-Lizenzen gem. Aufbau in der Anlage „Preisblatt“
- Zusätzliche Leistungen nach Stundensatz
- Mögliche Reisekosten pro Einsatztag vor Ort
- Sonstige Kosten, die nicht durch die abgefragten Positionen abgedeckt sind.

Bitte beachten Sie weitere Eingabehinweise in der Anlage „Preisblatt“

13 Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit beträgt zunächst 12 Monate ab Vertragsbeginn.

Der Vertrag verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, sofern er nicht von einer der beiden Vertragsparteien spätestens 3 Monate vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

Die angebotenen Preise sind jeweils für die 12 Vertragsmonate festvereinbart. Preiserhöhungen müssen drei Monate vor Beginn einer automatischen Vertragsverlängerung bekannt gegeben werden. In diesem Fall besteht ein Sonderkündigungsrecht innerhalb von vier Wochen nach Bekanntgabe der Preiserhöhung. Ein Anspruch auf Verlängerung besteht für den Auftragnehmer nicht.

14 Leistungsstörungen und Sonderkündigung

Bei erheblichen und wiederholten Pflichtverletzungen kann der Auftraggeber nach schriftlicher Abmahnung und erfolgloser Nachfristsetzung den Vertrag außerordentlich kündigen.

Sofern Ersatzteile nicht mehr marktverfügbar sind, ist der Auftraggeber unverzüglich zu informieren und es sind geeignete Alternativen vorzuschlagen.

Sofern wesentliche Ersatzteile für den Betrieb der TK-Anlage dauerhaft nicht mehr verfügbar sind und dadurch eine ordnungsgemäße Leistungserbringung nicht mehr gewährleistet werden kann, sind beide Vertragsparteien verpflichtet, unverzüglich eine Anpassung des Vertrags anzustreben. Sollte die Funktionsfähigkeit der Anlage hierdurch beeinträchtigt sein, besteht für den Auftraggeber ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von 2 Wochen zum Ende des Kalendermonats.

15 Nebenangebote

Nebenangebote sind zugelassen, sofern diese die grundsätzlichen Mindestanforderungen dieser Leistungsbeschreibung erfüllen oder gleichwertig dazu sind.

16 Zuschlagskriterien

100% Preis

17 Unterauftragsnehmer

Der Einsatz von Unterauftragsnehmern ist ohne vorherige, schriftliche Bestätigung durch den Auftraggeber nicht gestattet. Sollte der Einsatz von Unterauftragsnehmern geplant sein, muss dies vorher angemeldet werden und weitere Formulare ausgefüllt werden, welche in diesem Fall durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden.

18 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrags hiervon nicht berührt.

Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt diejenige wirksame und durchführbare Regelung als vereinbart, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung möglichst nahekommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Entsprechendes gilt für etwaige Vertragslücken.